



Georges Perrin (dir.)

Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi Les atouts des bibliothèques

Presses de l'enssib

4. Les Points emploi formation de la BMVR de Toulouse : multiplier les accès aux collections pour toucher tous les publics concernés par l'emploi et la formation

Charlotte Henard

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.1908
Éditeur : Presses de l'enssib
Lieu d'édition : Villeurbanne
Année d'édition : 2013
Date de mise en ligne : 4 avril 2017
Collection : La Boîte à outils
ISBN électronique : 9782375460856



<http://books.openedition.org>

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2013

Référence électronique

HENARD, Charlotte. 4. Les Points emploi formation de la BMVR de Toulouse : multiplier les accès aux collections pour toucher tous les publics concernés par l'emploi et la formation In : *Favoriser l'insertion professionnelle et l'accès à l'emploi : Les atouts des bibliothèques* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2013 (généré le 01 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/1908>>. ISBN : 9782375460856. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.1908>.

Ce document a été généré automatiquement le 1 février 2021.

4. Les Points emploi formation de la BMVR de Toulouse : multiplier les accès aux collections pour toucher tous les publics concernés par l'emploi et la formation

Charlotte Henard

- 1 La BMVR de Toulouse propose des collections sur l'emploi et la formation sous le label « Point emploi formation » (PEF). Il s'agit de fonds documentaires essentiellement constitués de livres et de revues, régulièrement actualisés, accompagnés d'un site Web (hébergé sur le site de la BMVR de Toulouse) qui présente et enrichit les propositions.

Une approche territorialisée : un réseau de 7 PEF répartis sur 6 sites

- 2 Les premiers PEF ont été créés en 1990 dans trois bibliothèques de quartier : Empalot, Les Izards et Saint-Exupéry : ces bibliothèques sont caractérisées par un positionnement dans des quartiers populaires avec une proportion de jeunes et demandeurs d'emploi supérieure à la moyenne locale. L'objectif est alors de répondre à des besoins immédiats du public, et de faciliter les démarches pour les chercheurs d'emploi, proposant une documentation pratique et simple, un accès de premier niveau.
- 3 Ces fonds réunissent des documents d'information sur :
- la recherche d'emploi ;
 - les métiers et les formations ;
 - les concours des fonctions publiques et leur préparation ;
 - l'orientation dans le secondaire ;

- la culture générale et la remise à niveau dans les matières fondamentales du secondaire.
- 4 En 2012, la bibliothèque Saint-Cyprien, située dans un quartier de centre-ville, rejoint le réseau avec la création d'un fonds PEF.

En 2009, création d'un PEF à la médiathèque José-Cabanis

- 5 Quatre ans après l'ouverture de la médiathèque, le pôle Société et Civilisations souhaite proposer une offre directement utilitaire, pragmatique, et s'adresser à un public en quête de repères simples et rapidement identifiables. Bref, proposer des collections peu « intimidantes », basées sur une production éditoriale grand public, qui sera régulièrement actualisée (et donc fréquemment désherbée), et facilement repérable dans l'espace. Le budget annuel d'acquisition est de 4 000 € pour 1 300 documents proposés.
- 6 Le succès est immédiat, les statistiques impressionnantes (taux de rotation élevé, taux de disponibilité faible, réservations multiples et suggestions d'achat nombreuses...) viennent confirmer la nécessité d'une offre en direction d'une population cherchant de la documentation pour entreprendre ces démarches liées à l'emploi. Le contexte social déprimé est hélas une explication supplémentaire à cette forte utilisation des fonds.

Une offre dédiée aux jeunes au sein du pôle Intermezzo

- 7 Le pôle Intermezzo, situé à la médiathèque José-Cabanis, et qui s'adresse aux adolescents et aux publics éloignés de l'écrit, s'appuie aussi sur ce constat pour proposer une offre documentaire identifiée PEF, adaptée aux jeunes en recherche d'orientation. L'offre est complétée par un fonds parascolaire qui vient enrichir avec des manuels le fonds de remise à niveau, très sollicité par les usagers quel que soit leur âge.

Des outils communs pour des fonds différents par leur taille et leur public

Des espaces identifiés par une signalétique spécifique

- 8 Les PEF sont immédiatement repérables, composés d'îlots (de 1 à 12 étagères selon les bibliothèques) avec une signalétique dédiée, pour ceux qui préfèrent chercher en autonomie. À l'inverse, d'autres bibliothèques modèles (Saint-Quentin-en-Yvelines, Grenoble...), le PEF n'est pas un service, mais une collection particulière.

Des livres, des revues, des ressources numériques, une politique documentaire répartie

- 9 Pour une couverture complète de tous les sujets et une bonne articulation entre chaque PEF, chaque bibliothèque propose donc une documentation de base (CV, entretiens, guide des métiers...) et se spécialise sur un secteur de recrutement pour la présentation des filières, la préparation des concours et la remise à niveau des connaissances (le

secteur sanitaire et social, les métiers artistiques, les métiers de la restauration, etc.). Le PEF de la médiathèque José-Cabanis, quant à lui, couvre tous les secteurs

- 10 La base de la collection est constituée de guides pratiques et de manuels de l'édition courante. Les revues (*L'Étudiant*, *L'Onisep*, *La Gazette des communes...*) sont présentées à proximité des livres. Pour plus d'efficacité, on fait jouer la complémentarité avec d'autres structures. Aussi, les fiches métiers, ainsi que les annuaires dédiés aux filières, étant proposés par le CRIJ, le CIO et la chambre de commerce et de l'industrie, le choix a été fait d'orienter les usagers vers ces partenaires locaux.

Des cotes validées communes

- 11 Pour faciliter les repères des usagers et le suivi des acquisitions, les mêmes cotes validées sont adoptées par tous les PEF. Ces cotes s'inscrivent dans les cotes validées de l'ensemble de la BMVR (extraction des cotes 331, 340, 375) et sont précédées des 3 lettres P.E.F.

Tableau. Cotes validées du PEF / BMVR de Toulouse

Travail généralités	
331	Droit, économie, politique
331.10	Création et gestion d'entreprise
331.11	Chômage, licenciement, litiges
Recherche d'emploi	
331.120	Généralités
331.123	CV
331.124	Lettres de motivation
331.125	Tests psychotechniques
331.126	Entretiens de recrutement
331.127	Efficacité professionnelle
Métiers, formations et concours associés	
331.2	Gestion des carrières et monde du travail, VAE (-> formation, promotion, conditions de travail (hygiène, sécurité, congés, horaires, salaire...))
331.3	Catégories de travailleurs
331.5	Jobs, emplois saisonniers, intérim, travail à l'étranger
331.7	Métiers, généralités
331.70	Administration, secrétariat
331.71	Agriculture, sciences et technologies (mettre ici métier de l'ingénieur et environnement)
331.72	Carrières artistiques
331.73	Entreprise, commerce et relations commerciales, gestion
331.74	Enseignement, animation sportive et culturelle (coach)

331.75	Droit et économie, Sciences Po
331.76	Métiers du livre, techniques de l'information et de la communication
331.77	Santé, social, soins
331.78	Sécurité
331.79	Autres industries et services
Concours de la fonction publique (documents transversaux)	
352.60	Concours, généralités
352.61	Concours de catégorie A
352.62	Concours de catégorie B
352.63	Concours de catégorie C
Orientation, formation, programmes scolaires	
371.22	Vie scolaire et étudiante (Élection délégués, bourses d'études, coopération et échanges avec d'autres organismes, études au pair, logement...)
371.4	Orientation, généralités
371.41	Orientation, enseignement secondaire
371.42	Orientation, enseignement supérieur
373	Programmes et annales
373 ELE	Enseignement élémentaire
373 COL	Collège
373 LYC	Lycée
373 TEC	Enseignement technique et technologique
373 SUP	Enseignement supérieur
373.1	Œuvres commentées
374	Formation des adultes (formation professionnelle)
375	Mise à niveau des connaissances, généralités, culture générale
375.1	Méthodologie
375.2	Mise à niveau des connaissances tout domaines
375.3	Mise à niveau des connaissances en droit, économie, gestion, comptabilité, sciences humaines
375.4	Mise à niveau des connaissances en langues
375.44	Mise à niveau des connaissances en français
375.5	Mise à niveau des connaissances en sciences
375.6	Mise à niveau des connaissances en techniques

375.7	Mise à niveau des connaissances en art
375.8	Mise à niveau des connaissances en littérature
375.9	Mise à niveau des connaissances en histoire-géographie

Un enrichissement qui suit l'actualité

- 12 Le rythme d'acquisition est mensuel, pour un suivi au plus près de la production éditoriale. De plus, un suivi en amont du calendrier des principaux concours de la fonction publique est effectué.

Une prise en compte systématique des demandes d'acquisition des usagers

- 13 Le pôle Société, très attentif aux suggestions d'acquisitions, prend en compte toutes les demandes, avec un circuit spécifique : un marché avec fourniture de documents rapide, permet de répondre à la demande avec des délais de mise à disposition qui varie entre 10 à 15 jours. Le suivi personnalisé (circuit urgent, avec réservation pour l'utilisateur, et avis par SMS ou email) est très apprécié. Aucune « dérive » n'est constatée après 3 ans de fonctionnement : les usagers perçoivent cette possibilité comme un service, comme une amélioration et cela n'a donné lieu à aucune demande « excessive ».

Les évolutions de l'offre et du fonctionnement

- 14 Les PEF, comme tous les fonds en bibliothèque, sont en constante évolution. On apprend beaucoup de ses erreurs, il est donc important de les partager. Voici la liste des différents éléments qui, au fil du temps, ont été modifiés, voire abandonnés :
- les limites d'emprunt : le système de gestion informatique (Unicorn, Sirsi) de par la finesse de ses capacités, permet d'imaginer de multiples combinaisons et limites de ses règles de prêt (par âge, par type de document, par collections, par durée...). Par crainte de ne pouvoir satisfaire la demande, et par souci d'équilibrer les emprunts entre les usagers, une limite de trois documents par PEF a été programmée à l'ouverture du PEF de la médiathèque José-Cabanis. Cette limite a été rapidement abandonnée, car elle était illisible pour les emprunteurs et générait plus de frustration que de satisfaction. Il convient de noter que ce changement a été facilité par la mise en place des réservations en ligne ;
 - la consultation sur place : pour maintenir une offre visible sur les rayonnages, certains ouvrages étaient à l'origine disponibles à la consultation sur place. L'usage constaté n'étant guère concluant, et accompagné de nombreuses disparitions de ces documents, l'ensemble de la collection a été basculé vers le prêt ;
 - le choix du multi-exemplaire : l'ensemble du fonds étant très fortement sollicité, afin de maintenir une certaine visibilité sur les rayonnages, certains types de document ont été achetés en plusieurs exemplaires : guides du CV, entretiens et lettres de motivations, guides du salarié... ;
 - les sélections de site : à l'ouverture de la médiathèque José-Cabanis, des postes multimédias, dédiés à la consultation des sites concernant la recherche d'emploi et la formation, étaient proposés avec un accès non limité en temps (limite d'1 h 30 par jour pour les autres postes). Ces postes présentaient une sélection limitée et hiérarchisée de sites. Ils ont rendu les attentes du public en recherche d'emploi visibles et étaient très utilisés. Ce service n'est plus

proposé, avec l'essor des sites Web spécialisés et un référencement optimisé. Aujourd'hui, un simple accès à Internet gratuit est disponible, limité à 1 h 30 par jour, avec un accès aux moteurs de recherche ;

- un wiki interne pour partager des ressources entre collègues : c'était à l'origine une bonne idée, une plate-forme commune, interne et horizontale pour collecter les informations. L'objectif était double : partager pour améliorer et simplifier notre travail d'une part, et d'autre part, se familiariser avec le wiki (voire avec le numérique). Force est de constater que les objectifs n'ont pas été atteints : une prise en main malaisée, la difficulté à envisager un travail en réseau dans un quotidien chargé de multiples tâches... Le wiki a été rapidement délaissé au profit d'un fonctionnement plus traditionnel (échange d'emails, réunions, comptes rendus, etc.).
- 15 Il convient de noter que l'ensemble de ces modifications ont été rendues nécessaires et/ou possibles par une harmonisation générale du fonctionnement de la BMVR, ainsi que des budgets consolidés.

Des actions en direction des publics : travailler avec les partenaires

- 16 Les actions de médiation sont pour l'instant de plusieurs types :
- des accueils de groupe (classes de BTS, lycées d'enseignement général ou professionnel, etc.) soit par un travail de proximité, soit autour d'une thématique ;
 - une rencontre avec les missions locales pour l'emploi : il s'agit ici de présenter les ressources offertes aux médiateurs de ces structures, afin qu'ils puissent être un relais auprès de leur public. Cette expérience est très satisfaisante car elle permet d'ajuster nos propositions en fonction des réactions de ces professionnels. En revanche, c'est une opération lourde à organiser à l'échelle d'un réseau, et cela demande un important travail de préparation ;
 - un accueil individualisé, par petits groupes, sur inscription, pour la présentation des ressources numériques du PEF (Kompass, Paraschool...) et une rapide présentation de sites essentiels. Ces rencontres ont jusqu'à présent rencontré peu de succès. En effet, le public recherche des formations concrètes et directement opérationnelles pour maîtriser les outils de la recherche de l'emploi : apprendre à rédiger un CV, à envoyer un e-mail avec un fichier attaché, etc. Les séances de présentation ne répondent pas à ces besoins de première initiation. Il y a là un axe de progression pour les années à venir, en direction des chercheurs d'emploi peu accoutumés au numérique, voire à l'informatique ;
 - un projet d'action culturelle, sous forme de rencontres autour des métiers, porté par le pôle Intermezzo en 2013. Il s'agira d'organiser des rencontres avec des professionnels qui viendront présenter leur métier et discuter avec le public : par exemple architecte, apiculteur(rice) ou avocat(e). Quelle réalité du métier, quelles qualités requises et quel parcours pour y arriver ? L'objectif est de favoriser la discussion et une approche non académique de ces sujets.

Un site dédié pour rendre le PEF visible par tous et hors les murs

- 17 La question de la cohérence et de la lisibilité d'un service éclaté sur plusieurs bibliothèques s'est rapidement posé. L'offre était là, mais nous avions le souhait

d'ouvrir ce service vers les partenaires et le public : rendre l'offre plus visible. La BMVR de Toulouse étant déjà très avancée sur le terrain numérique, l'idée d'un blog (qui sera finalement un mini-site) s'est rapidement imposée comme un moyen d'élargir la visibilité des PEF.

18 Cette « ouverture » numérique correspondait donc aux objectifs suivants :

- valoriser le fonds du PEF et rendre visible son existence ;
- capitaliser sur les questions fréquemment posées (FAQ) qui donnent lieu à de longues recherches : en garder les traces et les partager à nouveau avec d'autres (et donc gagner du temps) ;
- éditorialiser la politique documentaire ;
- expliciter le fonctionnement des services associés : prêt, réservation, suggestions, accueil de groupe, etc. ;
- produire de l'information sur la documentation (annales, éditeurs, ressources Web, bases de données...) ;
- suivre l'actualité concernant les chercheurs d'emploi sur un axe local/régional en direction des lieux ressources eux aussi présents sur le Web (CRIJ, Onisep...) ;
- permettre un accès direct pour les chercheurs d'emploi vers les interlocuteurs chargés des PEF (email et possibilité de commenter les billets).

19 Pour parvenir à ce résultat, il convient de choisir judicieusement les éléments qui doivent figurer sur le site. Et ce, dans un souci de rentabilité maximum, avec un minimum de temps consacré à l'enrichissement du site. En effet, la gestion des PEF repose sur des professionnels qui ont en charge de multiples missions : acquisitions dans d'autres domaines, gestion d'équipements, gestion d'équipe... Aucune personne n'est en charge spécifiquement du PEF et il faut donc trouver des systèmes ingénieux pour permettre la participation de tous dans un temps limité. Le travail a été facilité, il faut le préciser, par la présence d'un webmestre travaillant à la BMVR. *L'encadré ci-après récapitule les outils utilisés sur le site pour un impact optimisé avec un gain de temps maximum.*

Encadré. La page Web du Point Emploi Formation

- Inventer un titre en accroche : exemple : *PEF : tout pour l'emploi et la formation !*
- une page d'infos pratiques : présentation des PEF, avec descriptif rapide, lieux, adresses et horaires d'ouverture ;
- une carte de Toulouse (Google Maps) sur laquelle sont signalés les PEF mais aussi les partenaires ou lieux ressources (Pôle emploi, missions locales, CRIJ, etc.) ;
- un lien vers les nouveautés du mois dans l'OPAC ;
- un affichage des jaquettes, plus attractif que des listes de titres, par l'utilisation de Babelio, les nouveautés sont répertoriées en flashant l'ISBN, l'affichage du livre sur le site est alors immédiat, les notices sont taguées dans Babelio pour une indexation simplifiée et plus proche des usages courants. Temps moyen pour un panier de 40 titres : 45 minutes ;
- un compte Twitter propose une veille dédiée à l'information locale ou générale sur l'emploi. Le compte recense 910 abonnés en mars 2013. Cette fonction est assurée par une seule personne, le plus souvent hors des heures de travail.

Ces deux services ont été privilégiés pour créer une dynamique sur le site, surtout lorsqu'il n'y a pas de nouveau contenu éditorialisé à afficher. La page d'accueil est donc vivante, même lorsqu'on n'a pas de temps à y consacrer.

Enfin, des articles consacrés à la recherche d'emploi sont ajoutés au rythme de 5 à 10 par an. Il s'agit d'articles courts, dans un langage simple, avec des références à des documents-permalien vers l'OPAC ou des sites incontournables.

Le réseau et les services en ligne des PEF de Toulouse : souplesse et mobilité

- 20 Les services de la BMVR permettent et encouragent la mobilité des usagers et des documents, entre les différentes bibliothèques. En effet, un service de prêt indifférencié permet la circulation des documents d'une bibliothèque vers une autre dans un délai maximum de 48 heures, sur simple demande. Le retour des documents est possible partout quel que soit le lieu d'affectation du livre. Allié à la possibilité de réserver en ligne, ce dispositif permet une réelle circulation et l'optimisation des acquisitions.
- 21 La Bibliothèque de Toulouse entend remplir ainsi, avec des dispositifs simples et lisibles, à la mesure des moyens alloués, sa fonction d'information, de mise à disposition et d'intégration sociale à destination d'un large public.

AUTEUR

CHARLOTTE HENARD

Responsable des pôles « Société et civilisations » et « Actualité », Médiathèque José-Cabanis, Bibliothèque municipale à vocation régionale de Toulouse